

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- _____. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Edisi Keenam. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Khakim, L. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management ISSN : 2442-4064*. Vol.1 No.1.
- Kotler, P. dan Keller K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- _____. dan _____. 2013. Alih Bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Lovelock, C dan J. Wright. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jilid Satu. Edisi Ketujuh. Penerbit Prehalindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Masruri, A. 2013. Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2 No. 7.
- Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. *Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM*. Vol.1 No.2.
- Peppers, D dan Rogers, M. 2007. Customer Relationship Management. *Journal of Management Marketing* 20-42.
- Priyatno, D. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Sarwono, J dan Suhayati E. 2010. *Riset Akuntansi Menggunakan SPSS*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- _____. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sunarto. 2010. *Perilaku Konsumen*. Penerbit: AMUS, Yogyakarta.

Swasta, Basu DH. 2009. *Manajemen Penjualan*. Edisi Keempat. Penerbit BPFE. Yogyakarta

Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta.
_____. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Penerbit dan Percetakan CV Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, H. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta

